

**Valoarea măsurată  
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune**

    sim. 1 anul 2020      
(trimestrul și anul raportării)

<b>Date de identificare a furnizorului</b>	
Denumirea furnizorului:	<b>S.C. S&amp;L PANIFCOM S.R.L.</b>
Adresa juridică:	<b>Anenii Noi, Geamana</b>
<a href="http://www.">http://www.</a>	
<b>Date de identificare a executorului</b>	
Nume, prenume:	Vadim Albu
Telefon:	079849958
Fax:	
e-mail:	albu.vadim@yahoo.com

**NOTĂ:**

*Informația se transmite la adresa oficială a ANRCETI (bd. Ștefan cel Mare 134, MD - 2012, mun. Chișinău) prin unul din următoarele moduri:*

- a) prin depunere personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;*
- b) prin serviciul de trimitere poștală recomandată, cu aviz de primire.*
- c) suplimentar, informația poate fi transmisă la adresa electronică:  
[raport.calitate@anrceti.md](mailto:raport.calitate@anrceti.md).*

Semnătura \_\_\_\_\_

L.Ș.

<b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup></b>	<b>Valoarea măsurată</b>
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	100
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0.4
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	2
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	100
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>	
rata reclamației deranjamentelor, %	0.4
<b>5. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	12
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	<b>24</b>
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	100
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>	
rata reclamației taxării servicii, %	0

<sup>1</sup> Parametrii de calitate corespund Anexei 7 la Hotărârea nr.278/2009